

ระบบลงทะเบียนรับประกันสินค้าออนไลน์การจัดการขายและการจัดเก็บสินค้า

Online Warranty Register, Sale and Stock Mgmt. System

1. ความเป็นมา

บริษัททำธุรกิจเกี่ยวกับการขายเครื่องใช้ไฟฟ้าต่างๆ ซึ่งที่ผ่านมาจะประสบปัญหาเกี่ยวกับการกรอกใบรับประกันสินค้าของลูกค้าแล้วไม่ส่งกลับมายังบริษัท ทำให้ข้อมูลในการรับประกันสินค้าของลูกค้าแต่ละรายหายไป ซึ่งปัญหาดังกล่าวได้ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการของบริษัทกับลูกค้าไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และบริษัทก็ไม่มีข้อมูลที่เพียงพอที่ใช้ในการสนับสนุนบริการแก่ลูกค้าด้วย อีกทั้งยังขาดการจัดเก็บสินค้าที่ดี และการบริหารการขายที่ได้ข้อมูลที่ไม่มีประโยชน์เท่าที่ควร

ดังนั้นบริษัทจึงต้องการพัฒนาระบบงานนี้ขึ้น เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานในการกรอกข้อมูลการรับประกันสินค้าผ่านทางระบบออนไลน์ให้แก่ลูกค้า ทั้งนี้เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการบันทึกข้อมูลให้สะดวกและรวดเร็ว (ระบบเดิมที่ลูกค้าจะต้องกรอกข้อมูลในเอกสารรับประกันสินค้า และส่งเอกสารรับประกันสินค้ากลับมายังบริษัท) และทำให้บริษัทสามารถจะตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มีประสิทธิภาพที่มากขึ้น โดยต้องการพัฒนาระบบให้ทำงานในลักษณะ Web-Base Application ที่สามารถใช้งานผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ และมีระบบการจัดการฐานข้อมูลทั้งในส่วนของการขายและการจัดเก็บสินค้า

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อพัฒนาและสร้างระบบในการจัดการข้อมูลเกี่ยวกับการรับประกันสินค้า,ลูกค้า,การขายสินค้าและการเก็บสินค้า
- 2.2 เพื่อตอบสนองให้การจัดการข้อมูลทั้งการเก็บสินค้า, การขายและการบริการหลังการขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2.3 เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สนับสนุนงานวิจัยเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพสินค้าและการขาย
- 2.4 เพื่อเพิ่มช่องทางการบันทึกข้อมูลการรับประกันสินค้าให้กับลูกค้าทั่วไปที่ไม่ได้เป็นสมาชิก
- 2.5 เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในการตรวจสอบระยะเวลาการรับประกันสินค้า

3. ผู้ใช้งาน/ผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบ

- 3.1 ลูกค้าประเภทสมาชิกและลูกค้าทั่วไป (Customer, Member Customer)
- 3.2 ผู้ดูแลระบบ (System Admin)
- 3.3 ฝ่ายการขาย (Sales Team)
- 3.4 ฝ่ายจัดการคลังสินค้า (Stock and Inventory Team)

4. ขอบเขตของระบบงานที่ต้องการ

พัฒนาและออกแบบระบบให้ใช้งานผ่านทาง Web Browser ทั้งหมด โดยมีระบบรักษาความปลอดภัย และมีการ Authentication ทั้งในส่วนของผู้ใช้งานภายในและลูกค้าที่เข้ามาลงทะเบียนสินค้าผ่านทางระบบ

4.1 เมฆลงทะเบียนการรับประกันสินค้าและเมนูตรวจสอบข้อมูลระยะเวลาในการรับประกันสินค้า

- ให้มีหน้าจอบันทึกรายละเอียดต่างๆ ของลูกค้า เช่น ชื่อ-สกุล, ที่อยู่, เบอร์โทรศัพท์ (เฉพาะไม่เป็นสมาชิก)

- ให้มีหน้าจอรอ Serial Number และเลขที่ใบเสร็จ สินค้าเพื่อระบุสินค้าที่จะลงทะเบียนใบรับประกัน
- ให้มีหน้าจอสำหรับดูระยะเวลาการรับประกันสินค้าที่เหลืออยู่
- สามารถพิมพ์ใบรับประกันผ่านทางเว็บไซต์ได้

4.2 เมนูจัดการลูกค้าสำหรับลูกค้าที่เป็นสมาชิกและการดูประวัติการซื้อสินค้า

- มีเมนูจัดการข้อมูลของลูกค้าประเภทสมาชิก เช่น ชื่อ, ที่อยู่, เบอร์ติดต่อ อายุ, เพศ, email
- มีรายงานดูประวัติการซื้อสินค้า, การรับประกันสินค้าและการซ่อมบำรุงได้ทั้งที่เป็นสมาชิกและไม่เป็นสมาชิก (ลงทะเบียนผ่าน online)

4.3 เมนูจัดการชนิดสินค้า, จำนวนสินค้าในคลังสินค้า (Stock) และข้อมูลการประกันของตัวสินค้า

- มีหน้าจอลงทะเบียนชนิดของสินค้าที่นำเข้ามาใหม่ และไม่เคยมีอยู่ในระบบ
- มีหน้าจอลงทะเบียนตัวสินค้าที่จะเก็บในคลังสินค้า เช่น Serial Number, วันนำเข้า
- มีหน้าจอรอการรับประกันสินค้าให้ขึ้นกับชนิดของสินค้า
- แสดงรายงานสรุปยอดคงคลังในปัจจุบัน

4.5 เมนูจัดการประวัติการซ่อมแซมสินค้า (Claim)

- มีหน้าจอสำหรับจัดการข้อมูลการซ่อมแซมสินค้า ข้อมูลอะไหล่ ในระหว่างประกัน
- ดูประวัติการซ่อมแซมสินค้าในช่วงการรับประกันได้ของแต่ละสินค้าที่ซื้อไปได้

4.6 เมนูจัดการในส่วนของการขายสินค้าและ การทำโปรโมชั่น

- มีเมนู ที่สามารถบันทึกการขายต่อครั้ง และ รายการโปรโมชั่น
- สามารถแสดงรายงานที่เกี่ยวข้องกับการขายจาก เวลา ลูกค้า และชนิดสินค้าได้
- สามารถพิมพ์ใบใบเสร็จ (Invoice) ของการขายในแต่ละครั้ง

4.6 เมนูจัดการผู้ใช้งานภายในระบบ

- มีเมนู ที่สามารถจัดการผู้ใช้งานในส่วนของผู้หน้าที่ทำหน้าที่บันทึกข้อมูลในระบบ

5. สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงระบบ

- 5.1 ต้องการให้มีการเก็บ log การใช้งานระบบ
- 5.2 ให้มีการเก็บสถิติการซื้อขาย เพื่อออกเป็นรายงานสรุปเป็นรายเดือน
- 5.3 ต้องการให้มีการจ่ายระบบ online ได้ เช่นผ่านทางบัตรเครดิต, PayPal เป็นต้น
- 5.4 ให้มีระบบซื้อระยะเวลาประกันเพิ่มผ่านทางเว็บไซต์
- 5.5 มีระบบแจ้งเตือนเมื่อระยะเวลาการรับประกันใกล้หมดอายุ
- 5.6 ในกรณีที่ซื้อสินค้าผ่านทางเว็บไซต์ ให้มีระบบติดตามการส่งสินค้าผ่านทางเว็บไซต์

5.7 ให้มีการเก็บสถิติในการแจ้งซ่อม/ปัญหาการใช้งานสินค้า ออกมาเป็นรายงาน

5.8 ให้มีการเข้ารหัสของ password